

# OD ZADOVOLJNEGA K USPEŠNEMU UPORABNIKU KNJIŽNIC: KONCEPTUALNI IN METODOLOŠKI ELEMENTI RAZISKOVANJA UPORABNIKOV

**Andrej Pinter**

---

Pridobljeno: 05.08.2004 – Sprejeto: 04.10.2004

Izvirni znanstveni članek

UDK 027.022-052(497.4)

## Izvilleček

Članek se ukvarja s specifičnim segmentom knjižnične dejavnosti, ki je v sodobnosti zelo izpostavljen – z uporabnikom. Mnenja uporabnikov o knjižničnih storitvah danes niso več le zanimivost, ampak pomemben dejavnik raziskovalnih prizadevanj in tudi vodstvenih praks. Namen besedila je v tem smislu dvojen: predstaviti širši okvir raziskovanja knjižničnih uporabnikov in opozoriti na nekatere dileme, ki se ob tem pojavljajo. Ker je raziskovanje uporabnikov v mednarodnem prostoru zelo razširjeno, v zadnjem času pa se je dodobra uveljavilo tudi na Slovenskem, članek komentira uveljavljene merske instrumente za raziskovanje uporabnikov (SERVQUAL, LibQUAL+) in načine dimenziranja uporabniške percepcije knjižničnih storitev. Posebna pozornost je pri tem namenjena vsebinsko dosledni razmejitvi med pojmom kakovost knjižničnih storitev in zadovoljstvo uporabnikov z njimi. Gre za važno konceptualno dilemo, ki sega tudi na področje metodologije raziskovanja. V sklepnem delu članka je predstavljena še empirična analiza odnosa med dimenzijami zadovoljstva uporabnikov s knjižničnimi storitvami ter njihovo uspešnostjo pri iskanju gradiva. Ta problem je konceptualno izpeljan iz razprav o uporabnikih knjižničnih storitev, praktično pa je umeščen v delovanje ene od ljubljanskih splošnih knjižnic.

**Ključne besede:** uporabniki knjižnic, zadovoljstvo, kakovost, knjižnične storitve, mnenjske raziskave, javni prostor

---

PINTER, Andrej: From a satisfied to the successful library user: conceptual and methodological elements of users research. Knjižnica, Ljubljana, 48(2004)3, str. 33-58

## Abstract

This paper deals with a specific segment of libraries' activities which has been much exposed recently – the user. For the library of today, opinions of its users are no longer a curiosity; they are an important aspect of its research activities and also of its administrative practices. The purpose of this paper is thus twofold: to outline a broader framework of library users research and to discuss selected dilemmas that commonly arise in this framework. As users research has become a prominent activity in the international arena and has also established itself in Slovenia, the paper comments on most popular measurement instruments for library users research (SERVQUAL, LibQUAL+) and also on the ways of defining key dimensions of users' perceptions of the library service. Special attention is placed on a systematic distinction between the concept of library service quality and users' satisfaction. This is an important conceptual dilemma which also affects research methodology. The concluding part of the paper presents an empirical analysis of the relation between the selected dimensions of users' satisfaction and their success in searching for desired library materials. This problem is conceptually extracted from contemporary debates about the results of users' research, whereas in practical terms it derives from the context of one of the public libraries in Ljubljana.

**Ključne besede:** library users, satisfaction, library services, quality, opinion surveys, public space

## 1 Aktualnost raziskovanja knjižničnih uporabnikov

Sodobne knjižnice izjemno veliko pozornosti namenjajo svojim uporabnikom. Pozornost knjižničarjev in raziskovalcev ni usmerjena le v izgrajevanje pogojev, ki omogočajo kar najbolj učinkovito uporabo knjižničnih virov, ampak gre za neke vrste iskanje vzajemnosti, ki uporabnikom knjižničnih storitev podeljuje tudi vse večjo vlogo pri njihovem vrednotenju in razvoju. Nekateri avtorji celo ugotavljajo, da gre za novo paradigmo v razumevanju in upravljanju knjižnic; za to novo paradigmo je značilno preprosto dejstvo, da so mnenja, potrebe in preference uporabnikov vse bolj cenjena. Ameriška raziskovalka Carol Kuhlthau (1993) je že pred dobrim desetletjem napovedovala dominacijo pristopa, ki v središče knjižnične dejavnosti postavlja uporabnike (t. i. *user-centered approach*). Vendar poudarjanje pomena uporabnikov ni zgolj značilnost raziskovalnih praks, temveč se odraža tudi v administrativnih dejavnostih knjižničnih vodstev. V tem kontekstu je postala aktualna »odgovornost do uporabnikov« (Ambrožič, 2000a, str. 103). Odločno izpostavljena vloga uporabnikov sodobnih knjižnic je preprosto del duha današnjega časa.

Razlogov za takšen premik je bilo v preteklosti več, med njimi pa so bili vsekakor pomembni nekateri zunanji vplivi (kot denimo pogoji financiranja knjižnic, odločanje ustanoviteljev, kriteriji ocenjevanja), notranji motivi (boj za čim večjo prepoznavnost med uporabniki, čim večji obisk, izposoja) in deloma tudi smerne, ki jih narekujejo spoznanja iz raziskovalne sfere. K uporabniku usmerjena knjižnica ni več posebnost, temveč dejstvo. Prednosti in konkretne koristi, ki jih lahko knjižnicam zagotovi vključevanje mnenj uporabnikov o storitvah, so ne nazadnje vključene tudi v formalna merila in standarde, ki so podlaga za upravljanje s sodobnimi knjižnicami (npr. Gill, 2002, str. 19-38).

V mednarodnem prostoru se je začela sistematična skrb za uporabniški vidik knjižnične dejavnosti pojavljati v sedemdesetih letih, do temeljitega zasuka, ki je raziskovanje uporabnikov izpostavil kot eno osrednjih nalog sodobnih knjižnic, pa je prišlo v osemdesetih letih. Tedaj se velik del knjižnic že začne redno raziskovalno ukvarjati s svojimi uporabniki, njihovimi željami, pričakovanji in ocenjuje njihovo zadovoljstvo. Danes je raziskovanje mnenj uporabnikov sestavni del delovanja knjižnic. Nedavna študija nacionalnih knjižnic v Evropi je denimo pokazala, da približno tri četrtnine anketiranih knjižnic izvaja raziskave zadovoljstva uporabnikov (Ambrožič et al., 2003). S takšno usmeritvijo se je korenito spremenilo tudi klasično kvantitativno ocenjevanje delovanja knjižnic oziroma njihove uspešnosti. Uveljavljeni načini merjenja, ki so bili tradicionalno vezani zgolj na kvantifikacijo knjižničnih aktivnosti in zalog, so bili po obratu k uporabniku izpopolnjeni z novimi metodami. Poleg klasičnih mer za ocenjevanje uspešnosti knjižničnih dejavnosti, kot so velikost fondov, število obiskov, razmerje med izposajo in prirastom in drugih, so se pojavile novejšie tehnike, zlasti standardizirani anketni vprašalniki za raziskovanje uporabnikov, katerih skupni učinek je bila možnost ocenjevanja dotlej premalo upoštevanih parametrov knjižnične dejavnosti (gl. npr. Edwards in Brown, 1995; Novljan, 1997; Nitecki, 1999; Ambrožič, 2000a; 2000b; Hiller, 2001; Hernon, 2002; Martensen in Gronholdt, 2003).

Posebej za slovenski prostor lahko rečemo, da se je začela sistematična pozornost uporabnikom namenjati z desetletno zamudo. Proučevanje uporabniške problematike se razvija v zadnjih dveh desetletjih. Medtem ko so se v mednarodnem prostoru razprave o uporabnikih začele pojavljati v sedemdesetih, srečamo na Slovenskem prve strokovne zapise o uporabnikih knjižnic v osemdesetih. Ob koncu tega desetletja pa so že bile izdelane prve obsežnejše študije o uporabnikih nekaterih slovenskih knjižnic.<sup>1</sup> Da je danes raziskovanje uporab-

---

1 *Prvo večjo in sistematično študijo uporabnikov kakšne slovenske knjižnice, ki je bila sicer zasnovana tudi kot osnova za usmerjanje vodstvenih in odločevalskih procesov, je ob koncu osemdesetih let izdelal Mirko Popovič; gl. Popovič 1988, 1989. V času pred tem projektom pa sta zamislili, ki so vplivale na razvoj raziskovanja uporabnikov v slovenskem prostoru, pogosto objavljala zlasti Breda Filo (npr. 1976) in Zoltan Jan (npr. 1980).*

nikov v celoti uveljavljeno in z dolžno skrbjo upoštevano tudi med slovenskimi strokovnjaki, dokazuje porast objav o tej problematiki. Ključen presežek posamičnih raziskovalnih izkušenj je predstavljal posvet ZBDS leta 1996 z naslovom *Knjižnica in uporabniki*. Posvet – in na podlagi tam predstavljenih prispevkov objavljena številka revije *Knjižnica* – je ponudil pregled nad dotedanjimi praktičnimi in normativnimi razmišljanji o pomenu raziskovanja uporabnikov za delovanje knjižnic v skladu s sodobnimi družbenimi procesi (npr. Urbanija, 1996; Žaucer, 1996; Šetinc, 1996; Pivec et al., 1996). Na ploden strokovni razvoj na področju raziskovanja uporabnikov slovenskih knjižnic in integriranje doseženih spoznanj v premisleke o drugih vprašanih knjižnične dejavnosti kaže tudi kasnejša kritična literatura (Žaucer in Fabjan, 1998; Snoj in Petermanec, 1999; Ambrožič, 2000a; Ambrožič, 2000b; Petek, 2000).

## 2 Razlogi in načini raziskovanja uporabnikov

Pretežni del sodobnega raziskovanja uporabnikov se ukvarja z njihovimi mnenji o knjižničnih storitvah, v manjšem obsegu pa tudi z njihovim informacijskim vedenjem, informacijskimi potrebami in socialnimi, vrednotnimi in akcijskimi predispozicijami za oblikovanje simbolnih vrednosti o knjižnični dejavnosti. Raziskovanje mnenj o knjižničnih storitvah prevladuje najbrž zaradi tesne povezave med uporabniško evalvacijo in administrativnimi oziroma vodstvenimi procesi. Skozi mnenja so praviloma operacionalizirane tudi informacije o drugih aktualnih pojmi, kot so zadovoljstvo, pričakovanja, informacijske potrebe. V tej obliki so namreč uporabniške informacije primerne za kompleksnejše statistične analize.

Pomembno je vedeti, da je mogoče mnenja, ki jih imajo uporabniki o knjižničnih storitvah, ugotavljati z različnimi merskimi tehnikami. Te se razlikujejo predvsem po zahtevani stopnji raziskovalne sistematičnosti in standardiziranosti. Spodnji seznam razlikuje med merskimi tehnikami, ki temeljijo na aktivnosti uporabnikov (U), tehnikami, ki jih lahko izvajajo knjižničarji sami (K), in tehnikami, ki jih aktualizirajo raziskovalci (R). Vključene so predvsem tiste tehnike, ki se najbolj pogosto pojavljajo bodisi v praksi ali v priporočilih strokovne literature (npr. Glitz, 1998; Cook in Heath, 2001; Hernon, 2002).

- a) **Pritožbe uporabnikov** (knjiga pohval in pritožb, sprotno beleženje in obravnavanje ustnih komentarjev zaposlenim, analiza elektronskih sporočil in spletnega foruma) – U.
- b) **Nestrukturirani pogovori z uporabniki** – K1.

- c) **Samoevalvacija zaposlenih o odzivih uporabnikov** (zapisi o tipičnih vprašanjih, aktivnost iskanja informacij med uporabniki, seznanjenost s kodeksi vedenja v knjižnici, ipd.) – **K2**.
- d) **Informacije uporabnikov, ki ne obnovijo članstva** (razlogi za izstop iz članstva, izkustveni povodi za odločitev, ocena možnosti za reintegriranje v knjižnico) – **R1**.
- e) **Informacije uporabnikov, ki so člani v več kot eni knjižnici** (primerjalni vtisi, rangiranje storitev, preferenčna področja gradiv) – **R2**.
- f) **Informirana razprava uporabnikov v fokusnih skupinah** – **R3**.
- g) **Standardizirani anketni vprašalniki za uporabnike** – **R4**.

Informacije, ki jih je mogoče pridobiti z naštetimi tehnikami, niso namen samim sebi. Koristno jih je uporabljati pri razmisleku o delovanju knjižnic in tudi posameznih zaposlenih delavcev. Takšna informacija je lahko, na primer, podlaga, s pomočjo katere se uprave knjižnic lažje odločajo o tem, katere vidike delovnih procesov velja izpostaviti sistematičnemu preverjanju še z drugih zornih kotov; oziroma preveriti uspešnost njihovega delovanja. Mnenje uporabnikov se v tem kontekstu povezuje z vprašanjem uspešnosti delovanja knjižnic oziroma s kvaliteto njihovih storitev. *Evalvacijski* interes za sistematično zbiranje informacij o uporabnikih je bil prevladujoč motiv nekaterih vidnejših slovenskih raziskav (glej Popovič, 1988; Ambrožič, 1999).

Informacije o uporabnikih lahko vodijo tudi v posebne, ciljno usmerjene aktivnosti, katerih namen je predvsem seznanjanje uporabnikov z novimi in/ali še ne uveljavljenimi knjižničnimi storitvami. V tem smislu lahko govorimo o *rezonančnem* motivu, kajti informacije o uporabnikih so namenjene ugotavljanju odmevnosti konkretnih knjižničnih storitev oziroma njihovi rezonanci med uporabniki. Primer tovrstnega zbiranja informacij o uporabnikih v slovenski strokovni literaturi so bile denimo raziskave domoznanskih zbirk (Kurnik-Zupančič et al., 1996), potujočih knjižnic (Pugelj, 1996) ali knjižničnih katalogov (Petek, 2000).<sup>2</sup> Poseben primer rezonančno motiviranega raziskovanja so tudi študije posameznih netipičnih skupin posameznikov, ki se jim velja dodatno prilagajati zaradi specifičnih zahtev ali drugačnosti. V ta sklop sodi raziskovanje predšolskih otrok, invalidnih oseb, članov manjšinskih etnij (Stričević, 1996; Matić-Zupančič, 1999). Pravzaprav bi bilo možno sleherni segment uporabnikov knjižnice obravnavati kot posebno, ločeno skupino, ki ima specifične potrebe in pričakovanja. Tako bi lahko raziskovali uporabnike knjižnic po kriterijih jezikovnega, dohodkovnega, regijskega ali drugih demografskih razlik. Raziskovanje takšnih segmentov bi imelo nekaj sorodnih elementov z raziskovanjem uporabnikov v specializiranih knjižnicah.

---

2 Zanimiv tovrsten primer iz tuje literature je francoska študija o uporabnikih mediateke (Pinard in Savard, 1996).

Poleg evalvacijske in rezonančne rabe informacij o uporabnikih pa lahko govorimo tudi še o tretjem, tj. *asociacijskem* motivu za raziskovanje uporabnikov. Natančno poznavanje uporabnikov je dobra podlaga za krepitev vezi med uporabniki in zaposlenimi. Nenazadnje velja raziskovanje mnenj uporabnikov o knjižničnih storitvah razumeti tudi kot mehanizem neposrednega sodelovanja uporabnikov pri oblikovanju razvojnih procesov v knjižnicah; v tem smislu uporabniki nastopajo kot kritična javnost, informacije o njihovih mnenjih pa povečujejo možnost konstruktivne povratne zveze med udeleženci v knjižničnih storitvah (gl. Pinter, 2002). V ta kontekst spada redno izvajanje anket ali drugih tehnik za zbiranje informacij o uporabnikih, javno predstavljanje rezultatov, opozarjanje na dejstvo, da so mnenja uporabnikov pomembna za razvoj knjižnic in njihovih storitev. Asociacijski motiv za raziskovanje uporabnikov je morda v primerjavi z evalvacijskim in rezonančnim bolj dolgoročen. Če so lahko evalvacijsko in tudi rezonančno motivirane raziskave o uporabnikih dobro izhodišče za razvoj posameznih dejavnosti, asociacijske raziskave nimajo namena prispevati k spremembam knjižničnih dejavnosti. Ker nima konkretnih administrativnih implikacij, je pomemben učinek asociacijskega raziskovanja v integraciji uporabnikov pri razvijanju refleksij o delovanju knjižnic. Prav tako je mogoče reči, da asociacijsko motivirano raziskovanje uporabnikov prispeva k ugodnejši klimi za konstruktivno izražanje mnenj o knjižnici. Dolgoročni učinek asociacijsko motiviranega raziskovanja je predvsem zagotavljanje čvrstih identifikacijskih vezi med uporabniki in knjižnico kot družbeno institucijo.

### 3 Kakovost knjižničnih storitev in zadovoljstvo uporabnikov

V kontekstu sistematičnega raziskovanja uporabnikov knjižnic je treba biti pozoren na podobne pomene pojmov »kakovost storitev« in »zadovoljstvo uporabnikov«, ki utegnejo biti povod za nejasnosti in vsebinske napake. Nejasnost pri opredeljevanju odnosa med kakovostjo in zadovoljstvom v strokovnih razpravah ima mnogo skupnega s pogosto rabo obeh pojmov v vsakdanjem govoru. Uporabniki knjižnic namreč laično ocenjujemo lastnosti, ki so nam všeč, lastnosti, ki izpolnjujejo naše cilje oziroma pričakovanja, pri čemer se zdi, da intuitivno vemo, kaj je kakovostno. Kadar pogovorno omenjamo kakovost, se zdi ta povsem samoumevna in ne potrebuje dodatnih pojasnil. Nekateri tako govorijo o kakovostni knjižnici, ko se srečajo z bogato in ažurno zalogo relevantne literature, drugi, ko ni dolgih čakalnih vrst pri izposoji, spet tretji, če jim knjižnice omogočajo dostop do dragocenih elektronskih baz podatkov. Ko gre za storitve v njihovem abstraktnem pomenu, je mogoče zaradi narave človeškega odnosa do instrumentalnosti reči, da si vsakdo – uporabniki, ponudniki in vmesni akte-

rji – prizadeva, da bi kar najbolj služile svojemu namenu. V naravi človeškega odnosa do instrumentalnosti je tudi, da je to prizadevanje izkustveno izhodišče za oblikovanje sodb o (ne)zadovoljstvu. Zato ob površnem pogledu ni videti napake v naslednjem sklepanju: če knjižnične storitve uporabnike privedejo do realizacije zelenih ciljev, ni razloga za nezadovoljstvo; zadovoljstvo je v takšnem premisleku posledica kakovosti, ki je lastna storitvam. Toda to je pretirana poenostavitve. Dejansko je vez med pojmom zadovoljstvo s knjižničnimi storitvami in njihova kakovost bistveno bolj kompleksna.

Poleg problematičnega prekrivanja izrazov kakovost in zadovoljstvo v vsakdanji govorici, je k nejasnosti povezave med obema pojmom v zadnjem času prispevala tudi strokovna literatura. Zaradi približevanja marketinškemu načinu razmišljanja, ko gre za raziskovanje knjižničnih uporabnikov, nekateri avtorji izrecno omenjajo predpostavko, da mora biti konceptualizacija kakovosti knjižničnih storitev oprta *izključno* na ocene uporabnikov. Za knjižnične storitve naj bi torej veljalo, da je edina smiselna mera njihove kakovosti zadovoljstvo uporabnikov. Po moji presoji je to pretirana redukcija, ki je motivirana s poskusom prenosa splošne opredelitve pojma »storitev« na poseben primer knjižničnih storitev.<sup>3</sup>

Kako pomembno je ločevati med pojmom kakovost storitev in zadovoljstvo uporabnikov, se je pokazalo ravno pri razumevanju projektov, ki poskušajo knjižnične storitve »meriti«, brez upoštevanja njihove specifičnosti. Predpostavka, da je mogoče kakovost knjižničnih storitev meriti z zadovoljstvom njihovih uporabnikov, se je na primer neupravičeno pojavila v nekaterih interpretacijah dveh merskih instrumentov, ki sta se uveljavila med raziskovalci knjižničnih storitev: SERVQUAL in LibQUAL+. SERVQUAL, ki so ga zasnovali Parasuraman, Berry in Zeithaml (1988), je bil v osemdesetih razvit za raziskovanje *uporabniških predstav o kakovosti storitev*, nanaša pa se na splošni pojem storitev. Anketni vprašalnik, ki je centralni del tega instrumenta, vsebuje 22 parov izjav o storitvah, ki so razdeljene na 5 ozadnih kategorij: zanesljivost, zagotovila, materialni elementi, empatija in odzivnost.<sup>4</sup> Ideja SERVQUAL vprašalnika je izmeriti *razkorak* med

---

3 Peter Hernon poudarja, da vodi takšna teza v enega od skupno petih pristopov k obravnavanju kakovosti knjižničnih storitev, ki obstajajo v sodobni literaturi (Hernon in Altman, 1996, str. 6; Hernon, 1998, str. 224). Tudi Hernon ugotavlja, da je takšno pojmovanje pod velikim vplivom marketinške literature. Klasičen primer, ki denimo onemogoča veljavnost takšnega nekritičnega prenosa, so mejne skupine uporabnikov: kako denimo anketirati neregistrirane uporabnike knjižnic (nečlane) in pričakovati, da dobimo veljavne podatke o kakovosti storitev? Za takšne primere so edino primerne objektivno in ne mnenjsko operacionalizirane meritve (gl. Courtney, 2003).

4 Pomen teh kategorij naj bi bil po zagotovilih avtorjev univerzalen z vidika oblikovanja uporabnikove predstave o kakovosti storitev, logika njihove določitve pa je bila induktivna. Kategorizacija je namreč nastala na podlagi kvalitativnih analiz intervjujev in fokusnih skupin dejanskih uporabnikov (Parasuraman et al., 1988). Izkazalo se je, da pri uporabi tega instrumenta za raziskovanje knjižničnih storitev redno prihaja do vsebinskih težav. Podrobno študijo o zanesljivosti in veljavnosti SERVQUAL instrumenta, ki ponuja tudi zgoščene povzetke nekaterih drugih kritik, ki so se pojavile v literaturi, sta pripravila Cookova in Thompson (2000).

idealnimi predstavami uporabnikov o posameznih storitvah (po katerih vprašalnik tudi sprašuje) in njihovimi dejanskimi izkušnjami (ki jih vprašalnik operacionalizira kot mnenja na 7-stopenjski lestvici). »Očitno je,« kot sta zapisala Danuta Nitecki in Peter Hernon, »da SERVQUAL ni orodje za merjenje zadovoljstva uporabnikov, pač pa so robustne lestvice za merjenje razkoraka med idealnimi pričakovanji in dejanskim izvajanjem storitev nazorno merilo kakovosti delovanja, kakor jo vidijo uporabniki« (Nitecki in Hernon, 2000, str. 267).

Vprašalnik LibQUAL+ je nastal kot izpopolnitev instrumenta SERVQUAL, pri njegovem nastanku pa je intenzivno sodelovala predvsem skupina ameriških strokovnjakov za univerzitetne in raziskovalne knjižnice z Univerze Texas AM (Cook in Heath, 2001). Zamisel za predelavo generičnega instrumenta je bila spodbujena s specifičnostjo knjižničnega dela in interakcije z uporabniki, ki se razvije v realizaciji posameznih storitev. Za razliko od predhodnika, iz katerega se je razvil, LibQUAL+ vsebuje 41 trditve, uporabnike pa sprašuje po treh ločenih ocenah, in sicer o najmanjši sprejemljivi ravni storitev, o pričakovanih glede želene ravni storitev in o dejanski izkušnji s storitvami. Anketiranje z instrumentom LibQUAL+ poteka v elektronski obliki, po internetu. Podobno kot avtorji SERVQUALa so tudi snovalci vprašalnika LibQUAL+ uporabili induktivni postopek, tj. generalizacijo kvalitativnih analiz intervjujev in pogovorov v fokusnih skupinah. V vsebinskem smislu so trditve iz vprašalnika razdeljene na tri (in ne pet, kot je to v vprašalniku SERVQUAL) izkustvene dimenzije: učinkovitost storitve, zanesljivost in materialni elementi. Tako pri vprašalniku SERVQUAL kot tudi pri izboljšanem instrumentu LibQUAL+ dejansko ne gre za ocene zadovoljstva uporabnikov s storitvami, pač pa za njihovo *percepcijo* o kakovosti knjižničnih storitev. Skupna točka obeh je percepcijski pristop k merjenju izbranih konceptov, obenem pa je to tudi pomembna omejitev, saj je vselej treba za celovito proučitev interaktivnega procesa, v katerem se odvija uporaba knjižničnih storitev, izstopiti tudi izven horizonta uporabnika. Težava je, da so v instrumentih LibQUAL+ in SERVQUAL informacije uporabnikov operacionalizirane zgolj z mnenji in niso komplementirane z drugimi parametri kakovosti knjižničnih storitev; zadrega nastane, ker so prav mnenja uporabnikov v anketnih raziskavah obravnavana kot indikatorji zadovoljstva (npr. Hiller, 2001; Martensen in Gronholdt, 2003).

Čeprav nekateri avtorji zadovoljstvo uporabnikov razumejo kot ekvivalent kakovosti knjižničnih storitev, je takšno stališče zmotno. Če so uporabniki s knjižničnimi storitvami zadovoljni, potem so te kakovostne, implicira takšen premislek.<sup>5</sup> V formalnem smislu gre za krožno opredelitev. V vsebinskem smi-

5 Podobno argumentacijo ponuja tudi študija dveh slovenskih avtorjev: »Ker so uporabniki tisti, ki usodno odločajo o preživetju in razvoju vsake storitvene organizacije, je pri skrbi za kakovost smiselno upoštevati predvsem njihove zaznave. Zaznana kakovost je uporabnikovo ovrednotenje celotne odličnosti ali superiornosti ponudbe storitev neke celote« (Snoj in Petermanec, 1999, str. 37).



slu pa je ta premislek prepričljivo povezan z idejami o postindustrijski družbi, ki naj bi bila družba tržnih odnosov in v kateri naj bi prevladovale predvsem zahteve uporabnikov, njihova pričakovanja. Knjižnice so v takšnem premisleku opredeljene *predvsem* kot storitvene organizacije. Ključni organizacijski problem, vezan na kakovost storitev, pa je v tem primeru opredeljen kot vprašanje, kako ugajati in izpolnjevati pričakovanja odjemalcev storitev.

V nasprotju z zgornjo argumentacijo menim, da je nujna jasna razmejitev med pojmom kakovost knjižničnih storitev in zadovoljstvo uporabnikov. Ena od posledic zmotne izenačitve obeh pojmov je namreč ta, da postane pojem kakovosti pravzaprav redundanten. To pa je zelo pomembno za kritično teoretsko refleksijo in metodološke izpeljave v raziskovanju uporabnikov knjižnic! Če lahko kakovost izčrpno izrazimo kot zadovoljstvo uporabnikov, potem prvega ne potrebujemo več. Takšen sklep zagotovo ne more biti v prid celovitemu razumevanju aktivnosti in problematike v sodobnih knjižnicah.

Vsebinskih razlogov, ki dokazujejo zmotnost prepričanja, da zadovoljstvo uporabnikov s storitvami *izčrpno* opredeljuje njihovo kakovost, je več. Trditi, da je neka storitev kakovostna, zato ker so z njo uporabniki zadovoljni, spregleduje nekatere bistvene prvine ideje o opredeljevanju kakovosti storitev in njihovega sistematičnega razvoja. Spregleduje pa tudi kompleksnost oblikovanja zadovoljstva. Zadovoljstvo kot specifičen odnos do storitve se lahko oblikuje, ne da bi uporabnik izkusil celotno storitev. Nenazadnje pa se zadovoljstvo uporabnikov v času tudi spreminja, saj uporaba storitev ni rutinsko delovanje. Da se pojma zadovoljstvo in kakovost ne prekrivata v celoti, je mogoče ponazoriti tudi bolj plastično. Zamislimo si hipotetični primer, da pogoji za izvajanje kakšne storitve niso skladni s strokovnimi merili ali so, primerjalno gledano, celo zastareli, pa so uporabniki s to konkretno storitvijo vseeno naplošno zadovoljni. Ni razloga, da v knjižnicah, kjer še ni uvedena avtomatizirana evidenca izposojenega gradiva, ki jo omogoča računalniški program COBISS, uporabniki ne bi bili zadovoljni s hitrostjo izposoje ali s prijaznostjo informatorjev. *Pomena pojmov kakovost in zadovoljstvo zato ni mogoče izenačevati, temveč ju je treba sistematično razmejevati.*

Zanimivo je, da se nekateri avtorji s področja marketinga odločajo za opredeljevanje kakovosti storitev kot pojma, ki opisuje specifičen kognitivni konstrukt posameznikov. Implikacija takšnega stališča je, da ni mogoče govoriti o kakovosti kot objektni kategoriji (tj. o lastnosti storitev), pač pa zgolj o percepciji teh storitev. Do pomembne empirične ugotovitve v zvezi s to razpravo je prišel Dabholkar, ki je ugotovil, da ni mogoče zagotoviti visoke stopnje splošnosti pri razreševanju dileme o antecedentnosti pojmov kakovost storitev in zadovoljstvo uporabnikov, če pri tem ne upoštevamo značilnosti uporabnikov samih; opozoril je namreč na nasprotno odzivanje kognitivno ter emotivno orientiranih uporabnikov storitev, pri prvih naj bi kakovost storitev povzročala zadovoljstvo,

pri drugih pa obratno (Dabholkar, 1995, str. 101). Kakovost storitev je v teh primerih dejansko obravnavana kot percepcija kakovosti storitev. Izhajajoč iz takšne predpostavke ameriška raziskovalca Niteckijeva in Franklin predlagata, da bi po analogiji s klasično dihotomijo mnenje/stališče, tudi razliko med zadovoljstvom in percepcijo o (sic!) kakovosti storitev opredelili s trajnostjo vrednotenja; zadovoljstvo bi lahko po njunem predlogu opredelili kot hipno mnenje o kakšni storitvi ali izdelku, percepcijo kakovosti storitev pa kot trajno, izdelano stališče (Nitecki in Franklin 1999, str. 484). Problemi, ki jih odpirajo ta spoznanja in iz njih izpeljana razmišljanja, dodatno utrjujejo nujnost razmejitve med pojmom kakovost storitev in zadovoljstvo uporabnikov z njimi.

Pojem kakovosti je večdimenzionalen in kompleksen, povsem enako pa velja tudi za pojem zadovoljstva. Razpravo o tem, kateri od obeh pojmov je drugemu nadrejen oziroma kako konceptualizirati vzročno posledično zvezo med kakovostjo in zadovoljstvom, je odlično povzel Hernon (2002). Po njegovem mnenju je treba odgovoriti na šest vprašanj, in sicer: »Kaj je kakovost storitev, kaj je zadovoljstvo uporabnikov in kako se oba pojma razlikujeta? Kako lahko najbolje merimo kakovost knjižničnih storitev? Kako lahko najbolje merimo zadovoljstvo uporabnikov s knjižničnimi storitvami? Kaj je ocenjevanje rezultatov (ang. *outcomes*)? Kako je mogoče takšne ocene meriti? Kako je ocenjevanje rezultatov povezano s kakovostjo storitev in zadovoljstvom?« (Hernon, 2002, str. 224) Nov pojem, ki ga v razpravo o razmerju med kakovostjo in zadovoljstvom Hernon uvaja za nazornejše razumevanje obeh, je ocenjevanje rezultatov. Gre za prizadevanje, da bi ugotovili, v kolikšni meri knjižnice izpolnjujejo identificirane potrebe svojih uporabnikov, zlasti ciljnih skupin v primeru univerzitetnih knjižnic (Hernon, 2002, str. 229). Pojma zadovoljstvo in kakovost tako nista izpeljana iz socialnega vakuma, ampak sta povezana s konkretnim družbenim okoljem, z lokalnimi skupnostmi knjižničnih uporabnikov in njihovimi konkretnimi potrebami. Dokončnega odgovora na našeta vprašanja, ki bi ga raziskovalci lahko potrdili z večinskim konsenzom, ni, saj se razvoj raziskovanja in raziskovalnih orodij prav ta čas odvija z največjo dinamiko. Zato pa je mogoče v prihodnje pričakovati sistematizacijo raziskovalnih spoznanj ob teh iztočnicah.

Za potrebe raziskovanja uporabnikov knjižničnih storitev je smiselno stične točke med pojmom kakovost knjižničnih storitev in zadovoljstvo uporabnikov opredeliti na naslednji način:

- a) Informacija o stopnji zadovoljstva uporabnikov knjižničnih storitev je eden od indikatorjev (torej del ocene, ne celotna ocena) kakovosti knjižničnih storitev. Predpostavka takšne opredelitve je, da percepcija kakovosti storitev odraža njihovo dejansko kakovost.
- b) Informacija o stopnji zadovoljstva uporabnikov knjižničnih storitev je samostojna mera, ki pojasnjuje važen segment dela v knjižnici.

Skladna s takšno razmejitevjo je tudi dikcija v navodilih za delovanje splošnih knjižnic, ki sta jih pripravili IFLA in UNESCO (Gill et al., 2002). Avtorji tega spisa so večkrat omenili pomen uporabnikov pri delovanju sodobne splošne knjižnice. Eden od ključnih odlomkov se glasi: »Temelj poslovanja in delovanja knjižnice so potrebe uporabnikov (...). Kakovostne storitve so lahko izpeljane samo, če knjižnica upošteva potrebe svojih uporabnikov in oblikuje svoje storitve tako, da jih zadovolji. Zadovoljni uporabniki so najboljši zagovorniki knjižničnih storitev.« (Gill et al., 2002, str. 28) V takšni formulaciji, ki sicer vključuje premislek o marketinških znanjih, je razmerje med naslovnima pojmom postavljeno dovolj nazorno. Ključen del navedka iz Unescovih navodil je ideja, da so potrebe uporabnikov podlaga za oblikovanje knjižničnih storitev. Tu je zveza med pojmom postavljena tudi v drugačen kontekst kot v marketinški argumentaciji, tj. v kontekst oblikovanja in načrtovanja knjižničnih storitev. Kar lahko zadovolji uporabnike, je osnova za relevantne storitve; pričakovano zadovoljstvo vpliva na ustroj knjižničnih storitev, vendar pri tem ni tudi edini dejavnik vpliva.

Če sprejmemo razliko med pojmom kakovost knjižničnih storitev in zadovoljstvo uporabnikov z njimi, to ne implicira inferiornosti slednjega. Nasprotno: razmejitev med pojmom pokaže, zakaj je pomembno natančno konceptualizirati raziskovanje uporabnikov. Jasna razmejitev odpravlja tudi pretnjo redundance enega od obeh pojmov. Čeprav so informacije o uporabnikih bistvene za upravljanje delovnih procesov v sodobnih knjižnicah, ocena zadovoljstva uporabnikov ne more v celoti nadomestiti drugih parametrov, s katerimi se opisuje in vrednoti njihov potek. V tem smislu je morda na mestu pričakovanje, da naj si knjižnice prizadevajo za kakovostne storitve *in* zadovoljstvo uporabnikov.

## 4 Dimenzije mnenj uporabnikov o knjižničnih storitvah

Percepcija kakovosti knjižničnih storitev in zadovoljstvo uporabnikov s temi storitvami sta le dva od vidikov, s katerimi lahko izrazimo, merimo ali vrednotimo *mnenja uporabnikov* o knjižničnih storitvah. Oba pojma imata tako teoretski kot tudi aplikativni pomen. Oblikovanje in izražanje mnenj pa je dejansko kompleksnejši in zato izmuzljiv pojav, ki ga je treba podrobneje razčlenjevati, da je obvladljiv. Tako bi lahko denimo govorili o inspirativnosti knjižničnega okolja, lojalnosti do znanih storitev, strpnosti do napak v storitvah, simbolna vrednost knjižničnih storitev, vrednotne dispozicije uporabnikov in tako dalje. Vsi našteji pojmi se pojavljajo na drugih raziskovalnih področjih in so na podoben način povezani z oblikovanjem mnenj uporabnikov o konkretnih knjižničnih storitvah. Število pojmov oziroma spremenljivk, ki jih je mogoče operacionalizirati z raziskovanjem mnenj, je praktično neskončno. Omeniti pa jih je smiselno zato,

ker velja spodbujevati celovitejšo raziskovanje knjižnične dejavnosti, tj. raziskovanje, ki ni vezano zgolj na administrativno zanimive pojme, kot sta zadovoljstvo uporabnikov in percepcija kakovosti knjižničnih storitev.

Oblikovanje mnenj o storitvah je nedvomno kompleksen proces. Uveljavljen postopek za redukcijo kompleksnosti je opredeljevanje posameznih *dimenzij*, s katerimi izrazimo ožje, vsebinsko relevantne dele splošnejših pojmov. V literaturi se redkeje govori o *vzrokih* mnenj uporabnikov, čeprav je raziskovanje vzročno-posledičnih vezi med pojmovnimi konstrukti lahko zelo učinkovito (gl. Martensen in Gronholdt, 2003). Odsotnost vzročnega pojasnjevanja posameznih elementov knjižnične dejavnosti utegne biti povezana z neko drugo značilnostjo raziskovalnih praks. Za raziskovalce knjižničnih storitev in njihovih uporabnikov je namreč tipično, da pri dimenziranju mnenj *ne izhajajo* iz teoretskih opredelitev proučevanih pojmov. Vodilo dimenziranja je najpogosteje izkustveno poznavanje knjižničnih storitev. Še najbližje teoretsko poglobljenemu raziskovanju dimenzij, ki so značilne za mnenja uporabnikov, je njihovo induktivno identificiranje s pomočjo informativnih razgovorov s samimi uporabniki (npr. Cook in Heath, 2001). Ključni problem dimenziranja pa je, da je brez opore v teoretski refleksiji število in obseg pojmovnih dimenzij povsem poljuben. Le teorija lahko pove, koliko dimenzij splošnih pojmov je zares relevantnih, kako obsežne morajo te dimenzije biti in katere pomenske elemente morajo vsebovati.

Iskanje vsebinskih dimenzij, s katerimi pojasnujemo percepcijo knjižničnih storitev, pa ni zgolj teoretsko, temveč je v zadnjem času pridobilo tudi izrazit metodološki pomen. Metodološka uporabnost pojmovnih dimenzij je največja, če lahko določimo njihovo prisotnost v opredelitvah izbranih pojmov. Kot vemo, so med najpogostejšimi vsebinami, ki jih operacionalizirajo (zlasti standardizirane anketne) raziskave uporabnikov, pojmi, kot so »zadovoljstvo« in »kakovost storitev«. Če denimo upoštevamo uveljavljeno opredelitev pojma zadovoljstvo uporabnikov knjižnic kot »oseben, emocionalni odziv na knjižnično storitev ali izdelek« (Applegate, 1997, str. 200), je treba vedeti, kaj tvori takšen »emocionalni odziv« in kako se izraža skozi mnenjske procese.

Neposredni povod za prizadevanje po generiranju čim bolj veljavnih dimenzij uporabniške percepcije knjižničarskih storitev je bila uporaba prevzetega mersekega instrumenta SERVQUAL, ki je bil na grobo predstavljen zgoraj. Ta anketni vprašalnik je bil doslej uporabljen v preko 100 raziskavah različnih knjižnic, o njem pa govori obsežna kritična literatura (Parasuraman et al., 1988; Nitecki in Franklin, 1999; Cook in Thompson, 2000; Hernon in Nitecki, 2001; Hiller, 2001; Simmonds in Andaleeb, 2001). Vsebinsko ozadje instrumenta je tako imenovana teorija razkorakov, ki opisuje razlike med pričakovanji uporabnikov in knjižničarjev ter med deklariranimi značilnostmi storitev in dejanskimi realizacijami teh storitev (gl. Hernon in Nitecki, 2001, str. 690). Instrument SERVQUAL takole opisuje dimenzije uporabniške percepcije storitev:

- Zanesljivost (ang. *reliability*) je sposobnost izvedbe obljubljene storitve tako, da je natančna in da se lahko uporabniki nanje zanesejo.
- Zagotovila (ang. *assurance*) opisujejo znanje in vljudnost zaposlenih ter njihovo sposobnost, da vzbudijo zaupanje in zaupnost.
- Materialni elementi (ang. *tangibles*) vključujejo izgled fizičnih kapacitet, opreme osebja in sporočil.
- Empatija (ang. *empathy*) je skrbna in individualizirana pozornost, ki jo prejmejo uporabniki.
- Odzivnost (ang. *responsiveness*) je pripravljenost za pomoč uporabnikom in hitro izvedbo storitve.

Vsebinske dimenzije, ki jih uporablja vprašalnik SERVQUAL, so izpeljane iz splošne opredelitve pojma storitev. Izkazalo pa se je, da knjižničnih storitev kot posebnega primera ni mogoče operacionalizirati na identičen način kot storitve v poslovnem sektorju; slednjim je bil namreč v osnovi SERVQUAL namenjen. Rezultati nekaterih analiz prepričljivo opozarjajo na problem, da dimenzije tega instrumenta ne ustrezajo dejanskim dejavnikom, ki sooblikujejo predstave uporabnikov o knjižničnih storitvah (Cook in Thompson, 2000; Hiller, 2001; Simmonds in Andaleeb, 2001). Posledica teh vsebinskih kritik in empiričnih replikacij vprašalnika SERVQUAL so drugačna dimenzioniranja mnenj uporabnikov o knjižničnih storitvah. Tudi ti rezultati pa niso dokončne rešitve, pač pa predlogi, ki bi jih še veljalo vključiti v sistematično proučevanje knjižničnih uporabnikov.

Med najodmevnejšimi takšnimi predlogi je zagotovo že omenjena rešitev, ki je bila izhodišče vprašalnika LibQUAL+. Faktorizacija večih zaporednih rezultatov anketiranja po indikatorjih vprašalnika SERVQUAL je namreč pokazala, da se nekatere razlike med predvidenimi dimenzijami empirično zabrišejo. »Ni sicer zaslediti trditve, da se mere, ki jih vsebuje SERVQUAL, ne nanašajo na kakovost storitev; toda ozadni faktorji, ki kakovost opredeljujejo, se zdijo delno nekonistentni, če jih proučujemo na različnih ponudnikih storitev ali v različnih kontekstih. Takšno trditev potrjujejo naši empirični rezultati, pa tudi rezultati drugih, ki jih navaja literatura. /.../ Te študije nakazujejo, da imamo opraviti s tremi faktorji in ne s petimi« (Cook in Thompson, 2000, str. 255, 256). Tako so nastale tri *post hoc* dimenzije uporabniške percepcije knjižničnih storitev:

- učinkovitost,
- zanesljivost,
- materialni elementi (Cook in Thompson, 2000, str. 257).

Prepričljivost te rešitve je bila zelo velika, saj so do zelo podobnih ugotovitev (z malenkostnimi odstopanji) prišli različni raziskovalci z neodvisnimi načrti analize in tudi z različnimi knjižničnimi storitvami kot izpostavljenimi predmeti analize. Če redefinirane dimenzije uporabniške percepcije knjižničnih storitev

primerjamo z dimenzioniranjem v vprašalniku SERVQUAL, so manjkajoče pomenske dimenzije vsebovane v pojmu učinkovitost storitve. Tu naj bi bili izmerjeni bolj subjektivni vidiki storitev, kot so zagotovila o strokovnosti, odzivnost in empatičnost knjižničarjev. Dimenzioniranje uporabniške percepcije knjižničnih storitev za potrebe instrumenta LibQUAL+ je torej izrazito empirično. Ne naslanja se na kakšno teoretsko refleksijo, temveč uporablja intuitivno razumevanje rezultatov factorske analize. Dejansko pri tem ne gre za dodajanje novih vsebinskih premislekov ali celo za prenovu vsebinskega konteksta, temveč zgolj za reorganizacijo pomenskih dimenzij, tj. za ponovno ureditev vsebinskih dimenzij, kakor so jih zajeli indikatorji vprašalnika SERVQUAL. To dejstvo smemo šteti kot pomembno pomanjkljivost obstoječe verzije popravljenega instrumenta. Nove dimenzije tudi niso primerno opredeljene, pač pa so samo poimenovalne. Vprašalnik sicer ni dokončen, čeprav je primerno standardiziran. Njegovi avtorji, zlasti Colleen Cook, pa si še vedno prizadevajo določiti čim bolj relevantne vsebinske dimenzije uporabniške percepcije knjižničnih storitev (Cook in Heath, 2001). Ponovno velja poudariti, da v takšnem primeru nič ni bolj praktičnega od dobre teorije.

Poleg razprav ob medinstitucionalno razvitih merskih instrumentih so se v povezavi s posamičnimi manjšimi raziskavami v literaturi pojavili tudi drugačni predlogi ali vsaj nastavki za dimenzioniranje percepcije uporabnikov o knjižničnih storitvah (npr. Pinard in Savard, 1995; Hiller, 2001; Simmonds in Andaleeb, 2001; Kyrillidou, 2002). Podrobneje velja morda omeniti ambiciozen poskus iz nedavno objavljene danske študije Martensenove in Gronholdta (2003), kjer je govora neposredno o vzrokih oblikovanja mnenj in ne le o njihovih dimenzijah. Tam sta avtorja različne dejavnike, ki *povzročajo* uporabniško percepcijo kakovosti knjižničnih storitev opredelila takole:

- elektronski viri,
- tiskane publikacije,
- druge storitve,
- tehnična oprema,
- knjižnično okolje,
- človeška plat storitev.

Avtorja sta v svojem članku zgolj bežno omenila, kako je potekal proces opredeljevanja naštetih dimenzij; sklicujeta se na literaturo in pozitivne izkušnje iz uporabe instrumenta ECSI, evropskega indeksa o zadovoljstvu uporabnikov. Njun namen je pojasniti vrednost, ki jo imajo knjižnične storitve za uporabnike, in njihovo zadovoljstvo, v naslednjem koraku pa tudi napovedati lojalnost uporabnikov do konkretne knjižnice. Rezultat njunih prizadevanj pa je obetaven le na videz. Med zgoraj naštetimi dejavniki so namreč vključeni zelo raznorodni pojmi, problem pa je, da ni izključena možnost medsebojnega prekrivanja in celo

medsebojne povezanosti. Takšna okoliščina je lahko velika ovira pri statistični analizi. Za ponazoritev: človeška plat storitev je v enaki meri prisotna pri elektronskih in pri tiskanih zbirkah. Medsebojni vpliv teh treh pojmov je lahko problematičen, če jih obravnavamo kot enakovredne determinante odvisnih spremenljivk.

## 5 Pomen percepcije knjižničnih storitev za uspešnost iskanja gradiva

Dimenzioniranje percepcije knjižničnih storitev, ki je empirično smiselno in teoretsko veljavno, je nujno za celovito razumevanje uporabnikov. Po drugi strani lahko s pomočjo dimenzioniranih pojmov postavljamo hipoteze in preverjamo povezanost pojmov, s katerimi opisujemo širši kontekst knjižničnih procesov. Zanimivo je preveriti, kateri dejavniki vplivajo na ključni del obiska v knjižnicah: iskanje gradiva. Ta koncept je posebej relevanten za delovanje splošnih knjižnic, ki praviloma uporabnikom omogočajo prost dostop do gradiva, vendar je seveda kot univerzalen element knjižnične dejavnosti prisoten v vseh vrstah knjižnic. Je mogoče pričakovati, da zadovoljstvo uporabnikov s knjižničnimi storitvami povečuje uspešnost iskanja? Kako pomembna je vloga knjižničarjev za uspešno iskanje gradiva? Kakšno vlogo igra pri tem organiziranost knjižničnega prostora in način, kako ga dojemajo uporabniki? Obstajajo morda še drugi dejavniki, ki vplivajo na uspešnost iskanja gradiva? Nekatere odgovore na ta vprašanja predstavljam s pomočjo rezultatov raziskave, ki je bila izvedena v Knjižnici Prežihov Voranc<sup>6</sup>.

Za pojasnjevanje uspešnosti iskanja gradiva v knjižnici je zagotovo relevantnih več dejavnikov. Sprejemljiva je predpostavka, da so med pomembnimi dejavniki te vrste delovanje knjižničnih informatorjev, ureditev prostora ter vzdušje v knjižnici. Skladno s takšnim premislekom postavljamo naslednje hipoteze:

Hipoteza 1) Večje kot je zadovoljstvo uporabnikov z delom informatorjev, bolj bodo uporabniki uspešni pri iskanju knjižničnega gradiva.

Hipoteza 2) Pozitivno vrednotenje prostora poveča uspešnost uporabnikov pri iskanju knjižničnega gradiva.

---

<sup>6</sup> Anketiranje je potekalo februarja in marca 2004, in sicer na različnih lokacijah ene izmed ljubljanskih splošnih knjižnic: Knjižnice Prežihov Voranc. V raziskavo so bile vključene naslednje enote: Vič, Ig, Rudnik, Dobrova, Grba, Velike Lašče, Škofljica in Brdo. Anketiranih je bilo 256 uporabnikov knjižnice, za realizacijo ankete pa je bil uporabljen naključni, nestrukturirani vzorec. Podrobnejše poročilo o raziskavi in obsežna interpretacija rezultatov je dostopna pri avtorju in vodstvu Knjižnice Prežihov Voranc.

Hipoteza 3) Boljše kot je vzdušje v knjižnici, bolj bodo uporabniki uspešni pri iskanju knjižničnega gradiva.

Naj na kratko predstavimo izbrane pojme. (1) Vloga informatorjev pri lociranju knjižničnega gradiva je razumljiva. So bistven vezni člen med željo oziroma pričakovanjem uporabnika in informacijo, do katere želi priti. Pogosto so informatorji celo neke vrste »porodničarji pričakovanj«, zlasti ko so želje uporabnikov nejasne ali nestrukturirane. Tedaj odigra važno vlogo empatija informatorjev in njihova sposobnost, da artikulirajo nejasna pričakovanja. Zadovoljstvo uporabnikov z delom informatorjev, je tako imenovana mehka mera. Onstran ocene uporabnikov je razloge za zadovoljstvo zelo težko, če že ne nemogoče sistematično opredeliti. Tako se je treba v raziskovanju zadovoljiti z iskrenostjo odgovorov, ki jih namenijo uporabniki. (2) Na prvi pogled je drugi izbrani dejavnik manj pomemben. Knjižnični prostor je fizična danost, znotraj katerega se interakcija med uporabnikom in zaposlenim šele razvije in dokončno oblikuje. Gre za trajen, malo spremenljiv dejavnik, ki sicer ima svojo dinamiko, vendar je vezan na drugačne časovne okvire kot interakcija med knjižničarji in uporabniki. Razporeditev prostora v knjižnicah, ki uporabnikom omogočajo prost pristop do gradiva, pomembno prispeva k uspešnosti iskanja gradiva in nenazadnje tudi k ugodnemu počutju uporabnikov v knjižnici. V tem smislu so znana opozorila, da si je treba nenehno prizadevati za čim večjo preglednost in funkcionalno organiziranost prostora. Nejasna, celo enigmatična razporeditev knjižničnih kapacitet ter knjižničnega gradiva v njih, ima povsem negativen učinek na aktivnosti uporabnikov v knjižnicah<sup>7</sup>. Če je po eni strani intuitivno razumljivo, kaj je nefunkcionalno, ko gre za organiziranost knjižničnega prostora, je mnogo težje opredeliti, kaj je temu nasprotno. Še več, zdi se, da je knjižnica kot prostor specifičen dejavnik, ki ga uporabniki niti ne opazijo niti ne tematizirajo, dokler izpolnjuje neko mero pričakovane organiziranosti. Drugače rečeno, dokler prostor ni nefunkcionalen, se njegovega pomena kot uporabniki komaj zavemo. (3) Splošne razmere, ki jih določajo vzdušje, gneča, so abstrakten socialni kontekst, v katerem poteka iskanje gradiva. Skupek teh značilnosti lahko imenujemo vzdušje. Medtem ko denimo gneča uporabnika sili k bližnicam pri iskanju gradiva, lahko po drugi strani sproščeno in nenapeto vzdušje uporabnike spodbuja, da si poleg gradiva, ki ga dejansko potrebujejo, ogledajo in morda izposodijo še kaj drugega. V slednjem primeru bi lahko govorili o pozitivnem vplivu razmer na uspešnost iskanja.

Vprašanje je, kako te pojme operacionalizirati. Posebne mere za uspešnost iskanja gradiva v pregledanih vprašalnikih nismo našli, zato je bil indikator za ta pojem

<sup>7</sup> Morda najbolj slovit literarni opis o pomenu prostorske ureditve knjižnic dolgujemo italijanskemu pisatelju Umberto Ecu in njegovemu romanu, *Ime rože* (2004). V njegovem primeru gre za srednjeveško samostansko knjižnico, ki je bila zgrajena v obliki sedmerokotnega labirinta in v kateri so knjižničarji uporabljali mistično simboliko za označevanje razporeditve gradiva. Iskanje zelenih del je bilo ob zavajajoči namestitvi prehodov in povezav med posameznimi oddelki knjižnice omogočeno le redkim, ki so poznali skrivno logiko prostora.



– ki je bil v analizi obravnavan kot odvisna spremenljivka – operacionaliziran samostojno.

**Uspešnost iskanja:** Kako pogosto običajno najdete iskano knjižno gradivo? Ocenite na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni, da praktično nikoli ne najdete, kar iščete; 5 pa pomeni, da knjige zelo pogosto najdete.

Druge pojme pogosteje najdemo v standardiziranih vprašalnikih. To še posebej velja za delo informatorjev. Ker je v teoretskem smislu manj cenjen, nas je posebej zanimalo, kako uveljavljeni instrumenti operacionalizirajo pojem knjižničnega prostora. Zagotavljanje uporabnikom naklonjenega prostora in urejanje knjižničnega gradiva v prostoru je v bibliotekarski literaturi pogosto obravnavano kot bodisi eksterno knjižničarski stroki (kot domena arhitekturnih tehnik) bodisi kot manjvredno in nestrokovno opravilo (pospravljanje gradiva na police). Toda uveljavljeni merski instrumenti ne spregledujejo te dimenzije. V vprašalniku LibQUAL+ je denimo 6 trditev, ki uporabnike sprašujejo po vrednotenju knjižnice kot prostora. Trditve pokrivajo naslednje elemente knjižničnega prostora: udobnost in privlačnost knjižničnega prostora, varnost prostora, središče intelektualne interakcije, mirnost prostora, primernost prostora za individualni študij, primernost prostora za skupinsko delo in študij (Hiller, 2001, str. 618).

Glede na potrebe raziskave, so bili izbrani naslednji indikatorji za neodvisne spremenljivke:

- Gotovo ste že kdaj poprosili informatorje za pomoč pri izbiri. Kako ste bili običajno zadovoljni z njihovimi nasveti in predlogi? 1 = prav nič zadovoljen/a, 5 = zelo zadovoljen/a.
- Se vam zdi, da osebje na izposoji dovolj pomaga pri iskanju? 1 = veliko premalo, 5 = povsem dovolj.
- So po vaši oceni izposojevalci dovolj strokovno podkovani? 1 = veliko premalo, 5 = povsem dovolj.
- Kako po lastnih izkušnjah ocenjujete hitrost dela na izposoji? 1 = zelo počasi, 5 = zelo hitro.
- Če bi ocenjevali prijaznost knjižničarjev: kako bi jih ocenili? 1 = zelo so neprijazni, 5 = zelo so prijazni.
- Kakšno se vam zdi vzdušje v knjižnici? 1 = zelo nesproščeno, 5 = zelo sproščeno.
- Kadar v knjižnici (v čitalnici, multimedialnem oddelku itd.) ostanete dalj časa, kako udobna se vam zdi knjižnica? 1 = zelo neudobna, 5 = zelo udobna.
- Kako pa bi ocenili razporeditev posameznih oddelkov, prostorov in knjižnih polic. Se vam zdijo dovolj pregledni? 1 = povsem nepregledno, 5 = zelo pregledno.

Prvih pet zgornjih indikatorjev je bilo z indeksiranjem združenih v sestavljeno spremenljivko, ki je bila imenovana **zadovoljstvo z delom informatorja (informator)**, zadnja dva pa sta bila z isto metodo združena v sestavljeno spremenljivko **vrednotenje prostora (prostor)**. Prednost indeksiranja pri iskanju povezanosti in medsebojnih vplivov med spremenljivkami je, da omogočijo celovitejšo empirično zajetje merjenih pojmov. Preostali indikator (tj. šesti po vrsti) je meril **splošno vzdušje v knjižnici (vzdušje)**.

Da indikatorji ustrezno opredeljujejo vsebinske celote, ki so bile v hipotezah izražene z izbranimi pojmi, dokazuje rezultat preizkusa z metodo glavnih komponent. Pomisliti bi bilo namreč mogoče, da spadajo nekatere izkustvene kategorije, kot so predvsem ocena o sproščenosti vzdušja, prijaznosti informatorjev in morda tudi o preglednosti prostora v skupno polje dejavnikov zadovoljstva. Toda izkazalo se je, da anketirani uporabniki knjižnice ločujejo med posameznimi koncepti, kakor so bili predvideni na teoretski ravni. Računalniški program SPSS ponudi po izračunu redukcije podatkov (metoda glavnih komponent) tri sklope indikatorjev. Rezultati tega preizkusa so zbrani v Tabeli 1.

**Tabela 1:** Razlikovanje respondentov med spremenljivkami informator, vzdušje in prostor ter notranja povezanost posameznih indikatorjev za spremenljivke.

#### rotirana matrika komponent<sup>a</sup>

	korigirane vrednosti		
	komp. 1	komp. 2	komp. 3
zadovoljstvo z nasveti informatorjev	,818	,173	-,074
ali osebe dovolj pomaga pri iskanju	,803	,019	,000
so izposojevalci dovolj strokovno podkovani	,789	,000	,006
hitrost dela v izposoji	,748	,081	,105
prijaznost knjižničarjev	,797	,062	,177
kakšno je vzdušje v knjižnici	,362	,198	,871
kako udobna se vam zdi knjižnica	,324	,888	-,085
pregled razporeditve v prostorih knjižnice	,182	,704	,345

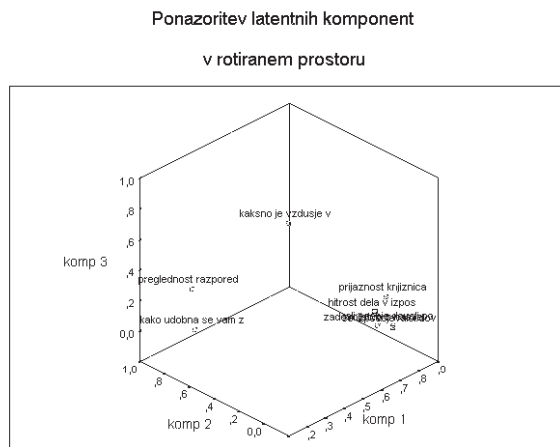
Metoda ekstahiranja: Analiza osnovnih komponent

Metoda rotiranja: Quartimax s Kaiserjevo normalizacijo.

<sup>a</sup> Rotacija se je izšla po 4 ponovitvah

Ekstahirane komponente pojasnjujejo približno 75% skupne variance (oziroma po opravljenem korekcijskem postopku 71 %), in sicer v kumulativnem smislu z naslednjimi deleži: komponenta 1 = 34 % (korekcija 41 %), komponenta 2 = 25% (17%) in komponenta 3 = 16% (11%). Predstavljeni računalniški izračun v tem smislu potrjuje empirično smiselnost izhodiščnega predvidevanja o ločenosti prediktorjev odvisne spremenljivke. Ta rezultat upravičuje pravilnost odločitve o indeksiranju. Gre namreč za vsebinsko ločene informacije, ki jih je mogoče

kot neodvisne spremenljivke postaviti v linearni odnos z odvisno spremenljivko. Za boljšo ponazoritev sledi še slika komponent v rotiranem prostoru.



**Slika 1:** Porazdelitev latentnih komponent (spremenljivk) v rotiranem prostoru

Preizkus raziskovalnega modela, ki ga določajo hipoteze, je bil opravljen z regresijsko analizo. Skladno s sugestijo metode glavnih komponent so bili indikatorji združeni v sestavljene spremenljivke. Iz indikatorjev, ki sta merila ocene uporabnikov o preglednosti prostora in udobnosti knjižnice, je bila sestavljena neodvisna spremenljivka PROSTOR. Iz indikatorjev, ki so merili ocene uporabnikov o prijaznosti informatorjev, o njihovi strokovni podkovanosti, obsegu pomoči in nasvetov in hitrost dela v izposoji, je bila sestavljena spremenljivka INFORMATOR. Konstrukcija sestavljenih spremenljivk je potekala po standardnem postopku za indeksiranje, ki je uveljavljen pri postopku združevanja indikatorjev iz Likertovih lestvic.

Rezultati so pokazali, da dveh izhodiščnih hipotez ne moremo zavrniti, eno pa. Zavrnemo lahko hipotezo o vplivu splošnih razmer oziroma vzdušja v knjižnici na uspešnost iskanja gradiva. Pričakovano je bilo, da ugodne, sproščene splošne razmere povečujejo uspešnost iskanja gradiva. Izkazalo pa se je, da ta dva pojma sploh nista povezana. Tudi rezultat iz korelacijske matrike (Pearsonov korelacijski koeficient:  $r = 0,153$  pri signifikanci  $0,010$ ) pove, da je mogoče o povezanosti teh pojmov govoriti le z zelo visokim statističnim tveganjem in ob majhni statistični značilnosti. Varneje je torej reči, da sproščenost ozračja v knjižnici ni povezana z uspešnostjo iskanja gradiva. Zagotovo, kakor smemo izkustveno pričakovati, sproščenost v knjižnici vpliva na druge vidike uporabniških aktivnosti v knjižnici, vendar iskanje gradiva ni med njimi. Morda bi lahko na podlagi tega rezultat razmišljali o razliki med instrumentalnimi, simbolnimi in družbenimi dejavnostmi v knjižnici, pri čemer bi lahko vzdušje obravnavali kot

odličen diskriminantni dejavnik, toda to v empiričnem smislu že presega okvir pričujoče raziskave.

Poglejmo še druge statistične podrobnosti iz regresijske analize.

**Tabela 2:** Rezultati regresijske analize modela

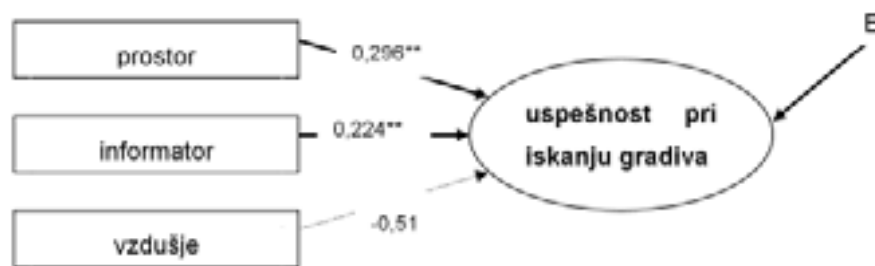
ocene regresijskega modela	b	s.e.	BETA	T-statistika	statistična značilnost
INFORMATOR	0,37	0,11	0,2240	3,27	0,001
PROSTOR	0,31	0,07	0,2956	4,38	0,000
VZDUŠJE	-0,05	0,06	-0,0507	-0,75	0,455
konstanta	1,34	0,46		2,89	0,004

$$R^2 = 0,162$$

$$F = 16,06, \text{ sig.} < 0,0001\%$$

Rezultati kažejo, da zadovoljstvo uporabnikov z delom informatorja in dožemanje prostora pozitivno in zelo močno vplivata na uspešnost iskanja gradiva. Sklepa-mo lahko, da povečevanje zadovoljstva uporabnikov z delom informatorjev povečuje tudi njihovo uspešnost pri iskanju gradiva. Enako velja za prostor – bolj naklonjeno ko ga uporabniki sprejemajo, bolj verjetno je, da bodo uspešnejši pri iskanju zelenega gradiva. Delež pojasnjene variance v tem regresijskem modelu je po merilih družboslovnega raziskovanja zadovoljiv ( $R^2=0,162$ ), vendar po drugi strani nakazuje tudi potrebo po vključitvi še drugih dejavnikov, tj. novih neodvisnih spremenljivk v raziskovanje uspešnosti iskanja gradiva.

Za boljšo ponazoritev sledi še grafični prikaz regresijskega modela in rezultatov analize (Slika 2).



**Slika 2:** Regresijski model in ocene vplivov neodvisnih spremenljivk

Zelo zanimivo je, da oba dejavnika, ki ju izpostavlja regresijska analiza, zelo močno in približno enako vplivata na uspešnost iskanja gradiva – prostor morda celo nekoliko bolj od zadovoljstva z delom informatorjev ( $B_1 0,2240 < B_2 0,2956$ ). Ti rezultati odpirajo predvsem razpravo o pomenu knjižničnega prostora. V ra-

ziskavah, ki so bile opravljene na podlagi instrumenta SERVQUAL, se je izkazalo, da se izmed vseh merjenih dimenzij največji pomen pripisuje zanesljivosti, torej pojmu, ki vključuje tudi delo informatorjev, primerjalno najmanjši pomen pa materialnim elementom. Če obravnavamo knjižnico kot javni prostor, je ta ugotovitev nepričakovana. Drži pa, da prepričanje o tem, da je prostor oziroma dožemanje prostora ključnega pomena za kakovostno knjižnično dejavnost, splošni konsenz še ni oblikovan (Lushington, 2002). V pretežni meri so znane ocene, da je prostorska komponenta manj pomembna pri ocenjevanju procesov, ki temeljijo na informacijah in njihovi simbolni vrednosti. Toda knjižnični prostor je bistvena referenčna točka, skozi katero se uredijo tudi drugi vtisi ob vstopu uporabnika v knjižnico. Nenazadnje je izkušnja s prostorom prva in zadnja, ki jo ima uporabnik ob obisku knjižnice.

Nedavna študija danskih raziskovalcev, Martensenove in Gronholdta, je v nasprotju z ameriški raziskavami pokazala, da je knjižnično okolje med najpomembnejšimi dejavniki, ki vplivajo na zadovoljstvo uporabnikov (Martensen in Gronholdt, 2003, str. 143). V naši raziskavi posebnega preverjanja zveze med prostorom in zadovoljstvom uporabnikov nismo proučevali, čeprav se v korelacijski matriki nakazuje močna in statistično zelo značilna linearna povezanost med percepcijo prostora ter med oceno o hitrosti izposoje ( $r_{\text{pearson}} = 0,254^{**}$ ) in tudi med pogostostjo obiskovanja drugih prireditev v knjižnici ( $r_{\text{pearson}} = 0,217^{**}$ ). Če pri tem upoštevamo, da sta obe slednji meri ključni za premislek o zadovoljstvu uporabnikov, lahko v grobem pritrdimo rezultatom danskih raziskovalcev. To je vsekakor dovolj velika spodbuda za nadaljnje prizadevanje v tej smeri in morda še obsežnejšo konceptualizacijo obravnavanih vprašanj.

## 6 Zaključek

Z začetki sistematičnega merjenja zadovoljstva uporabnikov s knjižničnimi storitvami in po drugi strani z merjenjem percepcije njihove kakovosti na podlagi uporabniških ocen, se je izhodišče za določanje vrednosti knjižničnega dela v določeni meri prestavilo z materialnih virov na simbolne. Pomen knjižnic ni več samoumevno izražen kot mehanska posledica *količine* informacij, ki jih knjižnice hranijo, temveč predvsem *načina*, kako so te informacije posredovane. Bistveno vlogo pri tem dejansko odigrajo uporabniki, ker realizacijo storitev vrednotijo glede na svoja izhodiščna pričakovanja. Če s tega zornega kota gledamo na uspešnost knjižnic, je pomembna sprememba v tem, da ni uspešna samo tista knjižnica, ki uspe pridobiti veliko novih zalog informacij, veliko novega gradiva, temveč tudi (ali še celo bolj) tista, ki uspe svoje obstoječe in nove vire uporabnikom posredovati tako, da so ti kar najbolj zadovoljni.

Nobena od novih merskih tehnik, ki so nastale z vzponom uporabniške paradigme v knjižničarski znanosti, ne more popolnoma nadomestiti klasičnih, kvantifikacijskih načinov merjenja kakovosti in uspešnosti delovanja knjižnic, čeprav jih pomembno spreminja oziroma dopolnjuje. Med temi novimi merskimi tehnikami so najpogostejše tehnike za ocenjevanje zadovoljstva uporabnikov s knjižničnimi storitvami in za ugotavljanje njihove ocene o kakovosti knjižničnih storitev. Kljub pogosti uporabi teh instrumentov, pogosto prihaja do nejasnosti glede pomena ključnih pojmov, na katerih so instrumenti utemeljeni. Poleg tega so nekateri instrumenti še v fazi intenzivnega razvoja, kar zahteva previdno rabo ključnih pojmov zadovoljstvo in kakovost. Oba pojma sta v vsebinskem smislu neenaka in zato nezamenljiva. Zmotno bi bilo, kakor je bilo večkrat predlagano tudi v strokovni literaturi, kakovost knjižničnih storitev meriti zgolj z ocenami o zadovoljstvu uporabnikov. Oblika integracije in prekrivanja posameznih merskih tehnik pa je odvisna od razlogov za raziskovanje oziroma pričakovanih ciljev. V idealnih razmerah bi bilo najbolje uporabljati čim več kar najbolj različnih merskih tehnik in s kolobarjenjem raziskovalnih metod postopoma izluščiti rezultate. Dejansko pa je raziskovalni proces omejen s številnimi dejavniki in viri, zato je natančna raba vseh pojmov še toliko bolj nujna.

Pri pregledu nekaterih aktualnih merskih instrumentov, ki se ukvarjajo z mnenji uporabnikov (in skozi operacionalizirajo zadovoljstvo uporabnikov ali uporabniško percepcijo kakovosti), se je izkazalo, da se razvijajo ob očitnem pomankanju teoretske refleksije. Postavljanje hipotez o dejavniki, ki opredeljujejo zadovoljstvo uporabnikov ali oblikovanje njihovih predstav o knjižničnih storitvah, je pogosto oprto zgolj na *post hoc* logiko, ali pa je celo povsem intuitivno. Za celovito razumevanje knjižnične dejavnosti bi si bilo nujno prizadevati za informirano razpravo o teoretskih konceptih in pojasnjevalnih mehanizmi, s katerimi je mogoče pojasniti procese iskanja informacij, interakcije med knjižničarji in uporabniki, uporabe informacijskih virov in socialni kontekst informacijskih središč, kar sodobne knjižnice nedvomno so. Analogni primer na teorijo oprtega razvoja raziskovalnih praks lahko vzamemo s področja mnenjskih procesov, ki se dolgo ni premaknilo s točke ukvarjanja s (sicer pomembnimi) tehničnimi elementi raziskovanja, kot so merske lestvice in formulacije vprašanj. Po integraciji komunikoloških, socialno-psiholoških in socioloških teorij pa je uspešnost raziskovalcev pri pojasnjevanju mnenjskih procesov skokovito narasla.

Pomen teoretske refleksije o knjižnični dejavnosti je morda najbolj viden pri vzročno-pojasnjevalnih rešitvah konceptualnih vprašanj. Poskus pojasnitve enega takšnih vprašanj je predstavljen tudi v zaključnem delu tega besedila. Predmet zanimanja je bilo vprašanje, kaj in v kolikšni meri vpliva na uspešnost uporabnikov pri iskanju knjižničnega gradiva. Tako konceptualiziran problem implicira zanimivo, morda celo ironično, pojmovno povezavo s paradigmatskim premikom, ki ga je v knjižničarsko znanost prineslo sistematično raziskovanje uporabnikov. Podobno kot pri iskanju novih načinov za merjenje »uspešnosti«

sodobnih knjižnic, poskuša konceptualizacija obravnavanega problema iskati dejavnike, ki vplivajo na »uspešnost« uporabnikov knjižničnih storitev oziroma njen manjši segment – uspešnost pri iskanju knjižničnega gradiva. Izkazalo se je, da je takšna konceptualizacija problema vsebinsko in empirično smiselna. Na konceptualni ravni se vmešča v razprave, ki so jih sprožile ugotovitve raziskovanja uporabnikov, na empirični ravni pa so se pokazale nekatere zanimive ugotovitve tudi za praktično odločanje. Pomembno spoznanje je, da splošno vzdušje v knjižnici, ki sicer vpliva na lojalnost uporabnikov knjižnici, ne vpliva na uspešnost uporabnikov pri iskanju gradiva. Rezultati regresijske analize so pokazali, da vendarle lahko govorimo o statistično značilnem vplivu dveh drugih spremenljivk na uspešnost pri iskanju gradiva. K uspešnosti uporabnikov pri iskanju gradiva močno prispevata zadovoljstvo z delom informatorjev in še celo nekoliko močnejše pozitivna percepcija prostora. Povedno je zlasti slednje, kajti opozarja na pogosto prezrto vlogo pregledne organiziranosti knjižničnega gradiva na uspešnost iskanja knjižničnega gradiva. Na knjižnični prostor pogosto ne pomislimo, dokler nas res izrecno ne zmoti njegova disfunkcionalnost. Glede na rezultate statistične analize, bi na pomen organizacije knjižničnega prostora morali gledati nekoliko skrbneje, kajti med drugim gre za važen prediktor uspešnosti uporabnikov pri iskanju knjižničnega gradiva. V analizi, ki je predstavljena v sklepnem delu članka, niso bili vključeni vsi dejavniki, ki uporabnikom knjižnice zagotavljajo »uspeh«, pridobljeni rezultati in zlasti povezave z nekaterimi raziskavami iz mednarodnega prostora pa kažejo, da velja nadaljevati z raziskovanjem v zastavljeni smeri in še podrobneje raziskati posamezne vidike tega vprašanja.

## 8 Citirani viri

1. Applegate, R. (1997). Models of Satisfaction. V Kent, P. (ur.), *Encyclopedia of Library and Information Science*, 60, supplement 23. New York: Dekker.
2. Ambrožič, M. (1999). *Utvrdjivanje uspešnosti poslovanja visokoškolskih knjižnica*. Doktorska disertacija. Zagreb: FF.
3. Ambrožič, M. (2000a). Ugotavljanje uspešnosti delovanja knjižnic: visokošolske knjižnice. I. del. *Knjižnica*, 44 (3), 101-135.
4. Ambrožič, M. (2000b). Ugotavljanje uspešnosti delovanja knjižnic: visokošolske knjižnice. II. del. *Knjižnica*, 44 (4), 65-98.
5. Ambrožič, M., Jakac-Bizjak, V. & Pečko Mlekuš, H. (2003). *Performance Evaluation in European National Libraries; State-of-the-art*. World Library and Information Congress, IFLA, Berlin. Pridobljeno 22.08.2004 s spletne strani: [http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/024e-Ambrozic\\_Jakac-Bizjak\\_Mlekus.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/024e-Ambrozic_Jakac-Bizjak_Mlekus.pdf).

6. Cook, C. & Thompson, B. (2000). Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality. *The Journal of Academic Librarianship*, 26 (4), 248-258.
7. Cook, C. & Heath, F. M. (2001). Users' Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+ Qualitative Study. *Library Trends*, 49 (4), 548-584.
8. Courtney, N. (2003). Unaffiliated Users' Access to Academic Libraries: A Survey. *The Journal of Academic Librarianship*, 29 (1), 3-7.
9. Dabholkar, P. (1995). A contingency framework for predicting causality between customer satisfaction and service quality. *Advances in Customer Research*, 22 (2), 101-106.
10. Eco, U. (2004). *Ime rože*. Ljubljana: Delo.
11. Edwards, S. & Brown, M. (1995). Quality in Information Services: Do Users and Librarians Differ in Their Expectations? *Library and Information Sciences Research*, 17 (2), 163-182.
12. Filo, B. (1976). Informacijsko delo v knjižnicah glede na analizo informacij, informacijskih virov in uporabnikov. *Knjižnica*, 20 (1-4), 16-35.
13. Gill, P. et al. (2002). *Splošne knjižnice: IFLA/UNESCO standardi za splošne knjižnice*. Ljubljana: NUK.
14. Glitz, B. (1998). *Focus Groups for Libraries and Librarians*. New York: Forbes.
15. Herson, P. (2002). Quality: New Directions in the Research. *The Journal of Academic Librarianship*, 28 (4), 224-231.
16. Herson, P. & Altman, E. (1996). *Service Quality in Academic Libraries*. Norwood: Ablex.
17. Hiller, S. (2001). Assessing User Needs, Satisfaction, and Library Performance at the University of Washington Libraries. *Library Trends*, 49 (4), 605-625.
18. Jan, Z. (1980). Proučevanje potreb uporabnikov splošno izobraževalnih knjižnic. *Knjižnica*, 24 (1-4), 26-35.
19. Kulthau, C. (1993). *Seeking Meaning. A Process Approach to Library and Information Services*. Norwood: Ablex.
20. Kurnik-Zupanič, S., Praznik, V. & Stavbar, V. (1996). Uporabniki v domoznanskem informacijskem dokumentacijskem centru UKM. *Knjižnica*, 40 (3-4), 237-259.
21. Kyrellidou, M. (2002). From input and output measures to quality and outcome measures, or, from the user in the life of the library to the library in the life of the user. *The Journal of Academic Librarianship*, 28 (1), 42-46.
22. Lushington, N. (2002). *Libraries designed for users. A 21<sup>st</sup> century guide*. New York: Neal-Schuman.



23. Martensen, A. & Gronholdt, L. (2003). Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty: an integrated measurement and management system. *The Journal of Academic Librarianshi*, 29 (3), 140-147.
24. Matic-Zupančič, J. (1999). Potrebe gluhih in naglušnih kot izhodišče za oblikovanje storitev javne knjižnice. *Knjižnica*, 43 (2-3), 77-91.
25. Nitecki, D. & Franklin, B. (1999). New measures for research libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 25 (6), 484-487.
26. Nitecki, D. & Hernon, P. (2000). Measuring Service Quality at Yale University's Libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 26 (4), 259-273.
27. Novljan, S. (1997). Učinkovitost merjenja uspešnosti slovenskih splošnoizobraževalnih knjižnic. *Knjižnica*, 41 (1), 7-18.
28. Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (2), 12-40.
29. Petek, M. (2000). Pomembnost funkcij knjižničnega kataloga za uporabnike. *Knjižnica*, 44 (3), 137-147.
30. Pinard, J. & Savard, R. (1996). Enquête de satisfaction et de besoins du public a la Médiathèque départementale de la Drôme. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 41 (6), 23-28.
31. Pinter, A. (2002). Knjižnice kot dejavnik oblikovanja javnosti. V Ambrožič, M. (ur.), *Knjižnice in javnost* (str. 15-32). Ljubljana: ZBDS.
32. Pivec, F., Šercar, T. & Flere, S. (1996). Pristop k longitudinalnemu študiju uporabnikov v COBISS. *Knjižnica*, 40 (3-4), 65-78.
33. Popovič, M. (1988). *Študij uporabnikov kot izhodišče za opredelitev ciljev in evalvacijo dejavnosti Narodne in univerzitetne knjižnice v Ljubljani*. Ljubljana: NUK.
34. Popovič, M. (1989). *Študij uporabnikov kot izhodišče za opredelitev ciljev in evalvacijo dejavnosti NUK v Ljubljani*. Poročilo o raziskovalnem projektu mnenja uporabnikov o delovanju NUK. *Knjižnica*, 32 (3-4), 1-28.
35. Pugelj, N. (1996). Potujoča knjižnica, stičišče bralca in izposojevalca posebne vrste? *Knjižnica*, 49 (3-4), 221-236.
36. Simmonds, P. L. & Andaleeb, S. S. (2001). Usage of Academic Libraries: The role of Service Quality, Resources and User Characteristics. *Library Trends*, 49 (4), 626-634.
37. Stričević, I. (1996). Predšolski otrok kot uporabnik splošne knjižnice: pogled na stanje v Republiki Hrvaški. *Knjižnica*, 40 (1), 49-56.
38. Šetinc, L. (1996). Pred časom in za časom. Stališča slovenske javnosti in uporabnikov o NUK. *Knjižnica*, 40 (3-4), 37-54.

39. Urbanija, J. (1996). Uporabniki in njihove knjižnice. *Knjižnica*, 40 (3-4), 11-16.
40. Žaucer, M. (1996). Ali se knjižničarji dovolj potrudimo za svoje uporabnike? *Knjižnica*, 40 (3-4), 17-25.
41. Žaucer, M. & Fabjan, U. (1998). Meritve uspešnosti knjižnic in študij bibliotekarstva. *Knjižnica*, 42 (4), 105-125.

---

**Dr. Andrej Pinter** je docent za področje komunikologije na Univerzi na Primorskem in je zaposlen kot raziskovalec v Znanstveno-raziskovalnem središču v Kopru

Naslov: Garibaldijeva 18, 6000 Koper

Naslov elektronske pošte: [andrej.pinter@guest.arnes.si](mailto:andrej.pinter@guest.arnes.si).